

La fecha y hora del sellado de tiempo de la firma electrónica de la parte que haya firmado en último lugar.

De una parte, **D. GONZALO JOSÉ BARDÓN FERNÁNDEZ-PACHECO**, en nombre y representación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en virtud de las facultades que le corresponden, conferidas según Poder otorgado a su favor por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en su sesión celebrada el día 29 de septiembre de 2022, elevado a documento público mediante escritura autorizada por el Notario de Madrid, **D. JUAN JOSÉ DE PALACIO RODRÍGUEZ**, el día 6 de octubre de 2022, con el nº **6.543** de su protocolo.

De otra parte, **D. IGNACIO RUFO RODRÍGUEZ**, en nombre y representación de la Sociedad Mercantil SERVIFORM, S.A., con domicilio social en Mairena del Aljarafe (Sevilla), calle Manufactura, 11. Ostenta dicha representación según Poder Otorgado ante el Notario de Valladolid, **D. ANDRES DOMINGUEZ NAFRIA**, el día **23 de diciembre de 2021**, bajo el nº. **7.372** de su protocolo.

Ambas partes se reconocen recíprocamente capacidad suficiente para la celebración del presente contrato y,

I.- Que por acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A., se adjudicó, en sesión celebrada el día 30 de abril de 2026, a la empresa **SERVINFORM, S.A. (N.I.F. A41050980)**, mediante Procedimiento Abierto con pluralidad de criterios, el contrato del Lote 2 del procedimiento de licitación **97/2025**, relativo a los **“SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”** (en adelante, **“el Contrato”**), por un importe de **SEIS MILLONES, SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS NUEVE EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (6.749.409,34 Euros)**, excluido el IVA.

II.- En virtud de lo que antecede, los comparecientes acuerdan suscribir el contrato, con sujeción a las siguientes,

PRIMERA.- Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., formaliza con la empresa SERVIFORM, S.A. el Contrato del Lote 2 del procedimiento 97/2025, relativo a los **“SERVICIOS DE ATENCIÓN**

AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.”

Los referidos servicios han de realizarse con sujeción al contrato, al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “**PCAP**”), al Pliego de Prescripciones Técnicas y a la oferta presentada por la empresa SERVIFORM, S.A. en todo lo que no contradiga lo establecido en los documentos mencionados anteriormente en cuyo caso prevalecerá lo referido en estos sobre lo propuesto en la oferta.

Asimismo, la empresa SERVIFORM, S.A. declara que ejecutará el contrato en la forma y con los medios comprometidos en su oferta bien sean propios o de un tercero.

SEGUNDA. - Objeto.

El objeto del Contrato es la prestación de los Servicios de gestión y atención al cliente de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, “**los Servicios**”).

En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales y de innovación que se indican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las prestaciones objeto del contrato sirven al desempeño por parte de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. de la actividad relacionada con el agua referida en el artículo 8 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante, “**RD-LCSE**”), toda vez que las prestaciones objeto del contrato consisten en prestar la atención comercial que Canal de Isabel II, S.A., M.P. ofrece a los clientes y usuarios, comprendiendo los servicios de atención telefónica (tanto recepción como emisión), la atención escrita por los diferentes canales puestos a disposición de los clientes y usuarios (Oficina Virtual, correo electrónico, correo postal, mensajería instantánea a través de aplicaciones como WhatsApp o Telegram), así como otras gestiones de *back office*, y otras que por necesidades del servicio pudieran encomendarse a los gestores externos a criterio de Canal de Isabel II, S.A. M.P. para atender las peticiones de clientes y usuarios relacionadas con el ciclo integral del agua, contratación del suministro de agua potable y alcantarillado, facturación, gestión de cobro, modificaciones, etc. Asimismo, el contrato también comprende toda la tecnología necesaria para poder cumplir con el objeto del mismo. En consecuencia, las prestaciones del presente contrato sirven al desempeño de las actividades referidas en dicho artículo.

La descripción y características de los servicios y la forma de llevar a cabo la prestación por el adjudicatario son las estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

División en lotes: sí.

Número y denominación de los lotes:

Lote n.º 1: Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 1.

Lote n.º 2: Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 2.

La empresa SERVIFORM, S.A. ha resultado adjudicataria del Lote n.º 2.

Código CPV: 79342320-2 Servicio de Atención al Cliente.

Servicio especial incluido en el Anexo I del RD-LCSE: no.

TERCERA.- Precio.

El precio del contrato es el Alcance Máximo del mismo, que asciende a un importe de **SEIS MILLONES, SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS NUEVE EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (6.749.409,34 Euros)**, **excluido el IVA**, con sujeción a los siguientes precios unitarios:

Concepto	Nº Unidades (Ver nota 1)	Precio unitario IVA excluido (Ver Notas 2 y 3)
Atención Telefónica Recepción		
Atención al cliente: Agente	1.000.000	3,65€
Centralita	35.000	1,09€
Atención Telefónica Emisión		
Otras campañas de emisión	100.000	2,38€
Atención Escrita		
Atención escrita (email, oficina virtual, cartas, etc.)	360.000	4,55€
Chat Comercial	20.000	3,40€
Coste Fijo mensual BSP WhatsApp/Telegram	24	798,45€
Comunicaciones (WhatsApp/Telegram, etc.)	20.000	0,80€
Atención al Back Office		
Comunicaciones devueltas	120.000	1,30€
Hora de gestor- Agente	4.500	21,20€
Otros conceptos		
Bolsa de hora nuevos desarrollos, Consultoría + implantación	1100	43,30€
Plan de transición		
Mes de fase de transición	5	0,00€

Canal de Isabel II, S.A., M.P. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de unidades de las prestaciones objeto del contrato del Lote 2 referidas en dicho escenario, cumpliendo con solicitar el número de ellas que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el importe del Alcance Mínimo del Contrato referido en el apartado 3.4 del Anexo I al PCAP para el Lote 2.

Los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste, siendo el precio del Contrato, el Alcance Máximo del mismo en los términos referidos en el apartado 3.4 del Anexo I al PCAP para el Lote 2.

El contrato tiene los siguientes alcances:

Alcance Mínimo: Canal de Isabel II, S.A., M.P. se obliga con el adjudicatario a solicitar las prestaciones objeto del Contrato por un importe equivalente al 50% del importe máximo de licitación del Lote 2.

Alcance Máximo: Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario las prestaciones objeto del Contrato hasta el importe máximo de licitación del Lote 2.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. podrá solicitar al adjudicatario las prestaciones objeto del Contrato hasta el importe del Alcance Máximo referido.

La no solicitud de todo o parte del Alcance Máximo no supondrá ninguna responsabilidad para Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., que cumplirá con el adjudicatario solicitando únicamente el Alcance Mínimo del Contrato.

Facturación

Se emitirá una única factura mensual para cada uno de los Servicios y lotes:

- Servicio de Plataforma de Contact Center
 - o Atención Telefónica Recepción.
 - o Atención Telefónica Emisión.
 - o Atención Escrita.
 - o Atención al Back Office.
- Servicio de Tecnología Contact Center:
 - o Desarrollos informáticos solicitados.

Durante la Fase de Transición de los Servicios, mensualmente, verificado el avance en la ejecución de los trabajos correspondientes a dicha Fase, se abonará el importe ofertado de conformidad con el modelo del Anexo II por el licitador para el concepto “*Mes de Fase de Transición*”.

Durante la Fase de Pleno Servicio, cada factura mensual del adjudicatario comprenderá lo siguiente:

- Para el servicio de Plataforma de Contact Center (Recepción, Atención Escrita, Centralita y Back Office): Número de eventos facturables conforme a lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por el precio unitario ofertado.
- Para el servicio de WhatsApp/Telegram, será el importe fijo mensual correspondiente a la atención por parte del BSP de WhatsApp/Telegram (Business Solution Partner) más el número de conversaciones facturables por el precio unitario ofertado.
- Nuevos desarrollos solicitados: horas de desarrollo por el precio unitario ofertado.
- Los eventos de otras campañas de emisión de llamadas, Bolsa de horas Gestores-Teleoperadores, nuevos desarrollos informáticos sólo se incluirán en la factura una vez gestionados por el adjudicatario, previa solicitud y aceptación de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

En ningún caso el contratista podrá reclamar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. el abono de cualquier coste que tenga que efectuar por las medidas o acciones que tenga que implantar para cumplir con los Servicios objeto del Contrato. Todas estas medidas y acciones quedarán incluidas en los precios unitarios ofertados, sin posibilidad de poder facturar por cualquier otro concepto no incluido o de modificar dichos precios unitarios.

Con carácter general las penalizaciones y bonificaciones se calcularán conforme a la periodicidad establecida en el Cuadro de Mandos de Indicadores de Nivel de Servicio establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El detalle y las características respecto a facturación, aplicación de penalizaciones y/o bonificaciones en cada una de las fases, se detallará en sus apartados correspondientes del PCAP y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad de las prestaciones objeto del contrato. Si se demorase en el abono de las correspondientes facturas, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura correspondiente a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en los términos establecidos en la normativa vigente sobre facturación electrónica en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la realización de las prestaciones objeto del contrato. En este sentido, las facturas correspondientes deberán expresar el número de Contrato, Centro

de Beneficio y número de pedido asignado por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, “**LCSP**”), Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de las prestaciones objeto del mismo dentro de los treinta días siguientes a la realización de las prestaciones.

Si el contratista incumpliera el plazo de treinta días para presentar la factura en los términos establecidos anteriormente, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de la correcta presentación de la factura, sin que Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

CUARTA.- Plazo.

El plazo de duración inicial de las prestaciones objeto del Contrato será como máximo de veintinueve (29) meses, conforme a las siguientes Fases:

- a) **Fase de Transición de los Servicios.** Esta Fase comienza a partir del día siguiente a la formalización del Contrato y tendrá la **duración mínima necesaria para iniciar la prestación del servicio**, siendo la posible duración **máxima** de esta Fase de cinco (5) meses. Durante esta Fase el contratista realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos de conformidad con lo indicado en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Durante esta Fase el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas. El Servicio continuará ejecutándose por el contratista del Contrato del lote correspondiente del procedimiento 154/2020.

- b) **Fase de Pleno Servicio.** Finalizada la Fase de Transición, se firmará el Acta de Inicio de los trabajos, comenzando a partir de dicha fecha a prestar el contratista todos los Servicios objeto del Contrato. Esta Fase tendrá una duración de veinticuatro (24) meses divididos dos periodos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Los periodos son:

- **Periodo de Estabilización.** Tiene una duración máxima de cinco (5) meses desde el día de la fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Periodo de Servicio Efectivo.** Finalizado el Periodo de Estabilización se firmará un Acta para el inicio de este Periodo. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá dar cumplimiento al Plan de Devolución dentro de este periodo, salvo que se haya producido la prórroga del contrato en los términos indicados en el presente apartado.

No obstante lo anterior, Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de dos (2) veces mediante dos prórrogas de un (1) año como máximo cada una, siendo el plazo de duración total del contrato, fase de transición de los servicios y eventuales prórrogas incluidas, de cincuenta y tres (53) meses. Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la primera prórroga al adjudicatario al menos con dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato. En caso de producirse la segunda prórroga, Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la misma con dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración de la primera prórroga.

La primera prórroga será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca al menos con dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato. La segunda prórroga será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca al menos con dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración de la primera prórroga del contrato.

QUINTA.- Plazo de garantía.

El plazo de garantía será de tres (3) meses a contar desde la aceptación de las prestaciones objeto del Contrato por parte de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

SÉXTA.- Revisión de Precios.

No hay revisión de precios.

SÉPTIMA.- Diligencia y Responsabilidad del Contratista.

El adjudicatario ejecutará el Contrato en los términos previstos en el PCAP y en el Pliego de Prescripciones Técnicas, realizando de manera competente y profesional el objeto del Contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales que tuviera

que utilizar como consecuencia del Contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de las tareas objeto del Contrato, respondiendo de los daños y perjuicios causados a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en caso de no observar la referida diligencia.

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del Contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., éste será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el artículo 196 de la LCSP.

Del mismo modo deberán ser asumidas por el adjudicatario las responsabilidades, que puedan derivarse por daños de carácter ambiental, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.

Será a cargo del contratista el importe de las sanciones que fuesen impuestas a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., como consecuencia del incumplimiento o inobservancia, por parte del contratista, de las condiciones establecidas en los Pliegos, en las licencias, autorizaciones o permisos, así como por el incumplimiento o inobservancia de la normativa municipal, autonómica o estatal aplicable.

Lo dispuesto en el apartado anterior deja a salvo el régimen específico en materia de prevención de riesgos laborales, de conformidad con lo establecido en el artículo 13.14 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido sobre infracciones y sanciones en el orden social.

Del mismo modo deberán ser asumidas por el adjudicatario las responsabilidades, que puedan derivarse por daños de carácter ambiental, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, modificada por la Ley 11/2014, de 3 de julio.

OCTAVA.- Cesión y Subcontratación.

El contrato NO podrá ser cedido.

Subcontratación: será de aplicación la Cláusula 25 del PCAP.

Son tareas críticas del contrato las tareas a desarrollar por los agentes, salvo para el caso de necesidades coyunturales, para la atención de eventos imprevisibles que puedan ocasionar un volumen de llamadas y gestiones muy por encima de la actividad ordinaria, previa autorización de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Las tareas indicadas son críticas debido a que requieren de una serie de conocimientos complejos que precisan de una formación inicial, aprendizaje continuo y consolidación de conocimientos que solo puede conseguirse si se dispone de una plantilla dotada de estabilidad. La consolidación de los conocimientos necesarios es fundamental para prestar un servicio de calidad y poder dar respuestas precisas a las solicitudes y consultas de los clientes, siendo, por tanto, parte fundamental de la prestación del servicio los recursos humanos asignados. Por ello, la subcontratación de agentes dotaría de una incertidumbre e inestabilidad al servicio incompatible con el objetivo de máxima calidad por los motivos indicados.

NOVENA.- Penalizaciones y relación de las obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del Contrato

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., salvo justificación aceptada por la propia empresa pública, podrá imponer al contratista las siguientes penalizaciones previstas en el apartado 9.1 del Anexo I del PCAP:

Penalizaciones por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución

- 0,60 euros por cada 1.000,00 euros del contrato, IVA excluido, en caso de incumplimiento de cualquier condición especial de ejecución.

Penalizaciones durante la fase de transición

La Fase de Transición de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al contratista existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición descrito en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará una penalización del 1% del precio del Contrato, IVA excluido, dividido entre 29, por cada día natural de demora.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A., M.P. del Plan de Transición descrito en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el plazo de un mes desde el comienzo de la Fase de Transición, supondrá no percibir retribución mensual por el primer mes de la Fase de Transición.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A., M.P. del Plan de Formación descrito en el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el plazo de un mes una vez haya sido impartida la formación a los formadores y personal de estructura de los Adjudicatarios supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A., M.P. del Plan de Calidad descrito en el apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A., M.P. del Plan de Contingencia descrito en el apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La pérdida de la correspondiente Certificación con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA, durante esta fase, supondrá no percibir retribución mensual durante la Fase de Transición a partir del momento en que se dé esta circunstancia.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P., antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio, del Plan de Acción para la obtención de la Certificación en el ENS en categoría ALTA antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio exigido en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en la que se hubiera debido entregar dicho Plan.

Penalizaciones durante la Fase de devolución de los servicios.

La Fase de Devolución de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al adjudicatario saliente, existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Devolución indicado en el apartado 13.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará una penalización del 1% del precio del Contrato, dividido entre 29, por cada día natural de demora.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A., M.P. del Plan de Devolución descrito en el apartado 13.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Devolución supondrá una penalización del 5% de la facturación que corresponda a los cinco últimos meses de prestación del servicio.

Bonificación o penalización según desviación en el objetivo de los indicadores de nivel de servicio.

Como herramienta clave de seguimiento y garantía de la calidad de los servicios prestados, se han establecido diferentes Indicadores de Nivel de Servicio (INS), medidos periódicamente y liquidables anualmente, conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Canal de Isabel II, S.A., M.P. analizará los resultados obtenidos en base a los criterios que a continuación se detallan y podrá aplicar, si lo considera conveniente o necesario para garantizar

la buena prestación del servicio, las penalizaciones o bonificaciones previstas, dependiendo del grado de cumplimiento de los Indicadores de Nivel de Servicio. No obstante, las penalizaciones devengadas por este motivo durante el periodo de estabilización se aplicarán, en su caso, con una reducción del 70%.

Tal y como se detalla en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se han establecido un conjunto de parámetros que permiten controlar determinados aspectos de los servicios contratados. A cada Parámetro o Indicador se le ha definido un objetivo (máximo o mínimo), un coeficiente corrector y una periodicidad para el cálculo de la penalización o bonificación.

Si el valor medido o conseguido por el contratista mejora el objetivo marcado, se considerará que ha entregado el servicio mejorando los compromisos contractuales. No serán objeto de bonificación los Indicadores de Nivel de Servicio establecidos en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas, a excepción de Resolución al Primer Contacto (FCR), e Índice de Calidad Percibida (IVR) correspondiente al grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el agente. Por debajo de dicho valor, se considerará que el adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal de Isabel II, S.A., M.P., podrá aplicar la penalización correspondiente.

El importe que corresponda bonificar o penalizar se ajustará a la siguiente fórmula:

$$Rb/p = Di \times Fs$$

Donde:

Rb/p: Importe a penalizar o bonificar.

Fs: Facturación mensual del servicio correspondiente al periodo objeto del análisis.

Di: Desviación existente entre el objetivo marcado y el conseguido durante el periodo objeto del estudio o análisis.

Donde Di será igual a:

$$Di = li - lo$$

Excepto para los indicadores de Tiempo medio de respuesta (ASA), Tiempo en cobertura de puestos, Retén de averías, Pendientes vencidas, Promedio total tiempo de respuesta, cuya fórmula de cálculo es:

$$Di = ((li - lo) / lo) \times Ci$$

ó

$$Di = ((li / lo) - 1) \times Ci$$

Donde:

Ci: Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto del análisis.

li: Corresponde al valor alcanzado por el adjudicatario durante el periodo objeto del análisis.

lo: Corresponde al objetivo marcado durante el periodo objeto del análisis.

Cuando un indicador reporte valores bonificables durante tres meses consecutivos, el importe de la bonificación resultante a partir del cuarto mes se incrementará en un 10% mientras el indicador se mantenga de manera consecutiva en valores bonificables. Si dicho indicador mantiene valores bonificables durante nueve meses consecutivos, el importe de la bonificación se incrementará en un 10% adicional al 10% anterior a partir del décimo mes, mientras se mantenga de manera consecutiva en valores bonificables.

Cuando un indicador reporte valores penalizables durante tres meses consecutivos, el importe de la penalización resultante a partir del cuarto mes se incrementará en un 10% mientras el indicador se mantenga de manera consecutiva en valores penalizables. Si dicho indicador mantiene valores penalizables durante nueve meses consecutivos, el importe de la penalización se incrementará en un 10% adicional al 10% anterior a partir del décimo mes, mientras se mantenga de manera consecutiva en valores penalizables.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal de Isabel II, S.A. M.P., un Plan de Acciones Correctivas (PAC) para resolver todos los incumplimientos de los Parámetros de control de los INS.

Penalización por causa de errores en la ejecución del Contrato.

Los gastos que pudieran derivarse como consecuencia de tramitaciones incorrectas imputables al adjudicatario serán a cargo de éste.

Se considerará error cualquier incidencia que se produzca como consecuencia de la no observancia de los Sistemas de Aseguramiento de Calidad, y demás procedimientos y, en todo caso, aquellos en que así sean declarados por resolución administrativa o judicial.

En estos 2 últimos casos (administrativa y judicial) la penalización económica será además la que determine cualquiera de dichas resoluciones.

Las faltas o errores que pudiera cometer el contratista se penalizarán, según su trascendencia, de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado 9.1 del Anexo I al PCAP.

Cualquier implantación tecnológica o de una nueva campaña de emisión requerirá del visto bueno de Canal de Isabel II, S.A. M.P. antes de su inicio o aplicación. En caso de comienzo de una campaña sin que haya sido previamente revisada por Canal de Isabel II, S.A. M.P. y se haya dado el visto bueno, implicará que las gestiones no serán abonadas. Las mismas consecuencias tendrá el hecho de que una vez implantada una nueva campaña de gestión con el visto bueno de Canal de Isabel II, S.A. M.P., se cambiasen los criterios y condiciones de la misma unilateralmente por el contratista.

Incumplimiento Carta de Compromisos con el Cliente.

Si una gestión fuera objeto de indemnización por incumplimiento de la Carta de Compromisos con el Cliente publicada en <https://www.canaldeisabelsegunda.es/clientes>, y ésta fuera imputable al contratista, éste asumirá los costes relativos a la misma.

Penalizaciones por incumplimiento de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas ofertados de conformidad con el apartado 8 A) 2 del Anexo I al PCAP.

El incumplimiento por cada uno de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas ofertados por el contratista de conformidad con el apartado 8 A) 2 del Anexo I al PCAP, será objeto de las siguientes penalizaciones mensuales, en los porcentajes indicados respecto al precio del Contrato, dividido entre 29.

Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: 1%.

Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 1%.

Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 5%.

Escucha en tiempo real y Next Best Action: 1%.

Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 2%.

Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 5%.

Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1%.

Estas penalizaciones podrán aplicarse a partir del inicio de la Fase de Pleno Servicio, salvo la disponibilidad de Responsable Técnico del Servicio y de Consultor para la Plataforma de

Tecnología de Contact Center, cuyo incumplimiento podrá ser objeto de penalización a partir del inicio de la Fase de Transición del Contrato.

Otras Bonificaciones/Penalizaciones.

- a) Penalización por una cuantía equivalente a 100,00 euros, por cada queja o reclamación presentada por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II, S.A. M.P. que sea imputable al adjudicatario por un inadecuado trato al cliente.
- b) El incumplimiento de la petición de un cliente de ser atendido por un responsable/supervisor o coordinador, será objeto de una penalización equivalente a 500,00 euros.
- c) La pérdida de la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA o ALTA, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 5% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia. **Esta penalización será compatible con la penalización a aplicar en caso de incumplimiento del criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas ofertado de conformidad con el apartado 8 A) 2, en relación con la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA.**
- d) La no obtención de Certificación en categoría ALTA en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 5% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del noveno (9º) mes citado, hasta que se consiga dicha Certificación. **Esta penalización será compatible con la penalización a aplicar en caso de incumplimiento del criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas ofertado de conformidad con el apartado 8 A) 2, en relación con la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA.**
- e) La pérdida de la Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27001 o equivalente, o no aplicación de medidas equivalentes de Seguridad de la Información, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- f) La pérdida de la Certificación en la norma internacional ISO 22301 o equivalente, o no aplicación de medidas equivalentes de Continuidad de Negocio, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- g) La pérdida de la acreditación en el cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o

PCI-DSS vigente durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.

- h) La falta de presentación de la previsión mensual de actividad y necesidad de recursos descrita en el apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, durante tres meses consecutivos, será objeto de una penalización equivalente al 1% de la facturación acumulada en el trimestre.
- i) El incumplimiento en la realización de los monitoreos descritos en el apartado 9.1.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas durante tres meses consecutivos será objeto de una penalización equivalente al 3% de la facturación acumulada en el trimestre.
- j) La falta de comunicación a Canal de Isabel II, S.A. M.P. durante la Fase de Pleno Servicio de las modificaciones de la organización de Recursos Humanos asignados al servicio, del Plan de Formación, del Plan de Calidad y del Plan de Contingencia, será objeto de una penalización del 1% del importe correspondiente a la facturación del mes de mayor importe facturado dentro de los 12 meses anteriores al mes en que se debería haber comunicado la modificación.
- k) La falta de ejecución anual de las pruebas definidas en el Plan de Contingencia, emergencia y continuidad de negocio definido en apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas será objeto de una penalización del 1% del importe correspondiente a la facturación del mes mayor importe facturado dentro de los 12 meses anteriores al mes en que se debería haber comunicado la modificación.
- l) El incumplimiento de cualquiera de los aspectos de seguridad recogidos en los pliegos durante la Fase de Pleno Servicio será objeto de penalización del 2% del importe mensual de facturación, por cada periodo mensual hasta que se evidencie el cumplimiento de estos.
- m) Serán a cargo del adjudicatario las sanciones impuestas a Canal de Isabel II, S.A. M.P., por resoluciones administrativas, o judiciales derivadas de errores en la ejecución del contrato imputables al contratista y motivadas por la no observancia de la normativa que le aplica y/o procedimientos establecidos por los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad, y demás instrucciones que de conformidad con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas se comuniquen al adjudicatario y en todo caso, aquellos que den lugar a una resolución administrativa o judicial desfavorable para Canal de Isabel II, S.A. M.P. por causas imputables al contratista.
- n) Serán a cargo del adjudicatario las indemnizaciones o sanciones impuestas a Canal de

Isabel II, S.A. M.P., por resoluciones administrativas, o judiciales derivadas de incidentes de seguridad imputables al contratista y motivadas por la no observancia de la normativa que le aplica y/o procedimientos y requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Aspectos comunes a todas las bonificaciones/penalizaciones.

A todos los importes de bonificaciones/penalizaciones indicados anteriormente se le habrá de aplicar el IVA correspondiente.

En caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar bonificaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 10% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan.

Durante la Fase de Pleno Servicio, salvo que se disponga lo contrario en la penalización correspondiente, en caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar penalizaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 20% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan. Este límite no será de aplicación en las Fases de Transición y de Devolución.

Sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones indicadas en este apartado, los gastos que pudieran derivarse como consecuencia de errores imputables al adjudicatario serán a cargo de éste.

Las penalizaciones previstas en el presente apartado tienen carácter acumulativo y no sustitutivo, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 1.152 del Código Civil.

A los efectos de lo previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el adjudicatario penalizado, además de satisfacer la penalización en los términos previstos en el párrafo siguiente, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento o retraso se penaliza.

Las penalizaciones se detraerán de las cantidades pendientes de pago. En caso de que no existan cantidades pendientes de pago, las penalizaciones se harán efectivas con cargo a la garantía referida en la Cláusula Decimotercera. En el supuesto de que las penalizaciones se hayan hecho efectivas con cargo a la referida garantía, el adjudicatario estará obligado a ampliar la garantía en la cantidad que corresponda hasta que ésta alcance el valor del 5% del importe de adjudicación del Contrato.

La aplicación y el pago de las penalizaciones no excluyen la indemnización a que Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Relación de obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del Contrato

Se consideran obligaciones esenciales del contrato cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del mismo, las siguientes:

- El cumplimiento del plazo establecido para la Fase de Transición. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario incurra en una demora de 30 días naturales de dicho plazo.
- El cumplimiento del avance de la ejecución del Plan de Transición. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario no entregue en tiempo y forma al menos dos de los Planes que debe entregar a lo largo de la Fase de Transición.
- Adecuación a los requisitos del contrato y la puesta en marcha de los servicios dentro de los plazos establecidos en los pliegos.
- Disponer de Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA. En caso de pérdida, deberá recuperarse en la misma categoría o superior en el plazo de 6 meses a partir del momento en que se dé esta circunstancia, y siempre antes de que se supere el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio.
- La obtención de Certificación en categoría ALTA en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a partir del noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio.
- La acreditación en el cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI-DSS vigente durante la Fase de Pleno Servicio y su no recuperación en el plazo de 6 meses a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- La calidad de las prestaciones objeto del contrato. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., M.P. podrá resolver el contrato, una vez iniciada la Fase de Pleno Servicio, si se da cualquiera de estas circunstancias: Cuando en un periodo de 30 días naturales se acumulen más de 20 horas de indisponibilidad del servicio.
- Cuando a lo largo de la duración del Contrato se acumulen más de 120 horas de indisponibilidad del servicio.

- La ubicación de la plataforma de Contact Center. En este sentido, el cambio de ubicación de la plataforma de Contact Center respecto al lugar indicado en la oferta, sin notificación previa por medio fehaciente a Canal de Isabel II, S.A. M.P., podrá ser causa de resolución del Contrato a instancias del Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- El cumplimiento del calendario y horario en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el Contrato en el caso de que el adjudicatario incumpla dicha obligación tres veces en el período de un mes.
- La alteración o falseamiento en los datos o indicadores de actividad por parte del contratista, será causa de resolución del Contrato a instancias del Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Si pasado un mes, desde la notificación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. del incumplimiento de cualquier criterio de valoración a través de la mera aplicación de fórmulas, el adjudicatario no cumpliera con su obligación, podrá ser causa de resolución a instancias de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Por no aplicar e implementar las medidas correctoras y preventivas debidas al incumplimiento reiterado de los INS establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas sin aplicar e implementar. En este sentido, se podrá resolver el Contrato en caso de que el contratista no haya aplicado e implementado las medidas correctoras y preventivas en el plazo de 1 semana (si la medida es de procedimiento), 1 mes (si la medida es organizativa) o 2 meses si la medida es técnica.
- Subcontratación sin autorización previa por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o contraria a los términos establecidos en el apartado correspondiente en el presente pliego.
- El cumplimiento de la condición especial de ejecución referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- El incumplimiento continuado de cualquiera de los aspectos de seguridad recogidos en los pliegos durante la Fase de Pleno Servicio, durante 3 meses, podría dar lugar a resolución del contrato.
- Aplicación de medidas de control de acceso (físico y lógico), segregación, cifrado de datos, destrucción o pérdida de datos personales y violación de seguridad de datos.
- Las obligaciones indicadas en las letras a) a e) del apartado 11 del Anexo I al PCAP.

Relación de condiciones especiales de ejecución

Se establecen las siguientes condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato:

- El cumplimiento de la obligación de pago a subcontratistas y suministradores en los términos indicados en el artículo 108 del RD-LCSE.
- La obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- El contratista deberá disponer y aplicar un plan de conciliación de la vida familiar y laboral que afecte al personal adscrito a la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones ante Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., si es requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

DÉCIMA. - Inspección y Vigilancia

Según lo establecido en los Pliegos.

DECIMOSEGUNDA. - Constatación de la correcta ejecución del Contrato

Según lo establecido en los Pliegos.

DECIMOTERCERA. - Fianza

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de este contrato, la empresa SERVIFORM, S.A. ha presentado:

- Certificado de Seguro de Caución emitido por la entidad SOLUNION SEGUROS, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A., por un importe de 337.470,47 Euros.

Que se deposita en la Caja del Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

Fianza que será devuelta con los requisitos legales correspondientes y que Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., acepta y declara suficiente.

DECIMOCUARTA. - Confidencialidad, información no publicable y Protección de Datos.

Toda la información que se entregue al contratista para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial. El deber de confidencialidad referido a la información relativa a los pliegos del procedimiento y documentación complementaria que tenga carácter confidencial para Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y a toda la información que se entregue al contratista para el desarrollo de los trabajos tendrá una duración de 5 años.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. podrá no comunicar determinados datos relativos a la adjudicación cuando considere, justificándolo debidamente en el expediente, que la divulgación de esa información puede obstaculizar la aplicación de una norma, resultar contraria al interés público o perjudicar intereses comerciales legítimos de empresas públicas o privadas o la competencia leal entre ellas, o cuando se trate de contratos declarados secretos o reservados o cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales conforme a la legislación vigente, o cuando lo exija la protección de los intereses esenciales de la seguridad del Estado y así se haya declarado de conformidad con lo previsto en el artículo 19.2.c) de la LCSP.

Sin perjuicio de las disposiciones previstas en la LCSP relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los licitadores, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial; este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

A estos efectos, las empresas licitadoras deberán indicar, en su caso, mediante una declaración complementaria conforme al modelo establecido en el Anexo XI bis del PCAP, qué documentos tienen, de conformidad con lo indicado anteriormente, carácter confidencial. Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal.

De no aportarse la declaración anteriormente referida o no haberse reflejado claramente en los documentos, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, considerará que ningún documento o dato posee dicho carácter.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato y/o información que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión de la ejecución del contrato y vendrá obligado a garantizar y comprometerse de manera expresa a respetar el deber de secreto y confidencialidad y actuar acorde a la normativa de secreto empresarial, respecto a los datos e informaciones que hubiera podido conocer con motivo de la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal o empresarial, información confidencial y/o que constituya secreto empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin

distinto, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el contratista actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. La obligación de preservar la confidencialidad rige durante el desarrollo del Contrato y con posterioridad al mismo. A tal efecto, el contratista se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el contrato y como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

El contratista devolverá a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. la información confidencial y todas sus copias, o la destruirá dando prueba de ello. La devolución o destrucción de la información no eximirá al contratista del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

El contratista sólo podrá revelar la información confidencial y/o datos personales a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto del contrato y será responsable de los actos de los mismos.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al contratista, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración del contrato.

Los datos de carácter personal facilitados por el contratista serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento, en base a la aplicación de medidas precontractuales y contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal, así como el interés legítimo de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. de relacionarse dentro del ámbito del presente procedimiento. Los datos serán tratados mientras dure el procedimiento y una vez hayan finalizado las responsabilidades nacidas durante el tratamiento de datos y/o el procedimiento. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, podrán ser ejercidos en el domicilio social de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en Calle Santa Engracia, 125, 28003, Madrid o remitiendo un correo a privacidad@canal.madrid

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa relativa a transparencia podrá publicar, en el apartado de Transparencia de su página web y/o en los sitios web que proceda, parte del contenido del presente procedimiento, lo que podría provocar la publicación de ciertos datos de carácter personal identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los solicitantes que pudieran estar legitimados para acceder a la información pública. Asimismo, podrá ser necesario como consecuencia de una obligación legal

facilitar en determinados supuestos información a Juzgados y Tribunales, Agencia Tributaria, Cámara de Cuentas, etc.

En cuanto a los datos de carácter personal que los licitadores faciliten al objeto de comprobar los criterios de solvencia y valoración de la oferta, si procede, serán tratados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en base a la aplicación de medidas precontractuales y por obligación legal. Los datos serán tratados mientras dure el procedimiento y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como los posibles adjudicatarios de las oficinas técnicas de servicios de atención al cliente, podrán tratar los datos personales de los empleados del contratista o del personal subcontratado -en caso de que aplique subcontratación y haya sido autorizado para ello-, comunicados por el contratista en la fase de ejecución del contrato, en base al interés legítimo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de relacionarse dentro del ámbito del presente pliego, así como al objeto de realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato, y en su caso, para cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como los posibles adjudicatarios de las oficinas técnicas de servicios de atención al cliente podrán tratar datos personales derivados de las grabaciones de llamadas, voz, y/o realización de videollamadas que se realicen con clientes y usuarios del ciclo integral del agua que contengan datos personales de los empleados del contratista, especialmente su voz e imagen, así como de los datos identificativos que generen los accesos al sistema de información de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

En ambos casos, los licitadores deberán contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., con las finalidades y legitimaciones indicadas en párrafos precedentes. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección privacidad@canal.madrid

Para poder llevar a cabo alguna de las tareas objeto del contrato, en concreto para la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente y usuarios del ciclo integral del agua, así como los servicios de Tecnología de Contact Center que pueden implicar la grabación de las llamadas, Canal de Isabel II, S.A podría poner a disposición del contratista ciertas categorías de datos de carácter personal incluidos en su registro de actividades de tratamiento relativo a clientes y usuarios del ciclo integral del agua (en particular, datos como nombre, apellidos, dirección de comunicaciones, dirección de la finca objeto de suministro, dirección postal, número de

identificación fiscal, voz captada en las llamadas, imagen si se implantase la videollamada, teléfono datos bancarios, email de contacto, datos sociales y de renta para la tramitación de las bonificaciones, datos de familia, como los datos familiares o empadronamiento para las citadas bonificaciones, datos de renta, deudas de facturación y gestión de la misma, incidencias en el suministro, quejas, solicitudes, reclamaciones, incidencias en el suministro, perfil de consumo, citas previas, datos de salud, información relativa a daños causados, ejercicio de derechos de protección de datos, etc.), de empleados-trabajadores, código de los trabajadores de Canal de Isabel II, S.A., M.P. que puedan acceder a las plataformas que procedan, y de contratación pública en Canal de Isabel II, S.A., M.P. (código de los usuarios-trabajadores de las empresas adjudicatarias y de subcontratistas que realizan las gestiones con los clientes y usuarios del ciclo integral del agua, así como nombres y apellido, voz, e imagen de los agentes que atiendan a los clientes y usuarios del ciclo integral del agua).

El contratista será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal. En este sentido, se compromete a seguir las instrucciones que Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. prevea en este documento y en cada momento, y a cumplir la normativa vigente de protección de datos, así como el correspondiente deber de confidencialidad y de secreto empresarial. En concreto deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos, por lo que el contratista se somete al cumplimiento de la misma.

El contratista (encargado de tratamiento) podría tratar, acceder, almacenar, consultar los datos de carácter personal facilitados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en la medida necesaria para el cumplimiento del contrato. En ningún caso, el contratista podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlos a terceros, salvo indicación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

El contratista y su personal, , accederá a datos de carácter personal de Canal de Isabel II, S.A de forma remota a través de sistemas de información, por lo que se prohíbe la incorporación de los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los autorizados expresamente por Canal de Isabel II, S.A., M.P., quien estará facultado para instruir al contratista del modo y de las medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a los propios recursos de Canal de Isabel II, S.A., M.P. La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento) estará vinculada a la duración del contrato. Sin perjuicio del deber de bloqueo, el contratista, cuando finalice el contrato que provoca el tratamiento de los datos, devolverá a Canal de Isabel II, S.A., M.P. o a quien este designe y/o destruirá de forma irreversible a elección

de Canal de Isabel II, S.A., M.P. los datos de carácter personal tratados en ejecución del Encargo del tratamiento.

La ubicación relativa al tratamiento de datos personal que pudiera realizarse en ejecución del contrato deberá cumplir las siguientes indicaciones:

- 1) En cuanto a la Plataforma de Contact Center y el alojamiento de dichos datos, deberá realizarse dentro de la Unión Europea.
- 2) En cuanto a los servicios asociados de los servidores derivados de la Tecnología Contact Center, podrán ser tratados desde cualquiera de las siguientes ubicaciones:
 - a. Países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Liechtenstein, Islandia y Noruega).
 - b. Países sobre los cuales la Comisión Europea haya declarado un nivel adecuado de protección de datos, siempre que sigan siendo válidas las correspondientes Decisiones de Adecuación (como, por ejemplo, Suiza, Canadá, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Islas Feroe, Jersey, Andorra, Israel, Uruguay, Nueva Zelanda, Reino Unido Japón, República de Corea).
 - c. Dentro de países que ofrezcan garantías adecuadas de cumplimiento relativa a la normativa europea de protección de datos, y en concreto bajo alguno de los siguientes mecanismos recogidos en:
 - i. el artículo 46, apartado 2, letra a) del RGPD, “Instrumento jurídicamente vinculante y exigible entre las autoridades u organismos públicos”;
 - ii. el artículo 47 del RGPD “Normas Corporativas Vinculantes”;
 - iii. el artículo 46, apartado 2, letra c) del RGPD “Cláusulas Tipo de Protección de Datos adoptadas por la Comisión con aplicación de garantías adicionales cuando sea necesario”;
 - iv. el artículo 46, apartado 2, letra e) del RGPD “Código de Conducta”; y/o
 - v. el artículo 46, apartado 2, letra f) del RGPD “Mecanismo de certificación”

En cualquiera de los supuestos contemplados en el apartado 2) del párrafo precedente, se deberá informar previamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como remitir la documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa de protección de datos en cuanto a transferencias internacionales de datos se refiere. En este sentido, únicamente se podrán utilizar los instrumentos jurídicos relacionados, cuando a través de los mismos se consiga equiparar de forma real el nivel de protección de datos y requisitos relativos al tratamiento de los datos personales a la legislación europea de protección de datos, habida cuenta de que el derecho fundamental a la protección de datos se encuentra igualmente recogido en el Tratado de la Unión Europea y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el supuesto de que el contratista deba transferir datos personales a un tercer país u organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El contratista deberá adoptar las medidas de seguridad y otras medidas resultantes del análisis de riesgos que deberá realizar el contratista, para confirmar si las medidas indicadas por Canal de Isabel II, S.A., M.P. son adecuadas al objeto de garantizar la seguridad de los datos. En todo caso, como mínimo, deberá llevar a cabo el tratamiento de los datos personales conforme los requisitos de seguridad indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

De conformidad con el RGPD, el contratista llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Canal de Isabel II, S.A., M.P. que deberá contener los siguientes extremos:

- El nombre y los datos de contacto del encargado del tratamiento (contratista) o aquellas personas en las que delegue, indicando que actúa por cuenta de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. e indicación de los datos del Delegado de Protección de Datos.
- Las categorías de tratamientos de datos efectuados por cuenta de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.
- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional cuando el encargado del tratamiento esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado.
- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán en los sistemas, comunicaciones y datos objeto de tratamiento, relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de los datos personales tratados.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.

- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Cuando los datos se recojan en formato no automatizado o parcialmente automatizado (en papel) el contratista deberá aplicar medidas para asegurar que no se realizan copias no autorizadas, asegurar la utilización de sobres cerrados que prohíban la manipulación y acceso no autorizado a la información, conservar un inventario de los soportes que contengan datos, mantener un registro de incidencias en cuanto a pérdida o destrucción de documentación que incluya datos de carácter personal, aplicar criterios de archivo a la documentación, implementar controles de acceso a los locales y ubicaciones y/o soportes donde se almacenen los datos. En el supuesto de que el contratista tenga que destruir datos de carácter personal, se procederá a la destrucción de forma segura e irreversible.

El contratista no podrá contratar con un subencargado del tratamiento parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del Contrato, salvo que se haya previsto en la oferta que se presente (o se autorice con posterioridad por escrito por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.) y además, se ponga a disposición del Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. un procedimiento en tiempo real para obtener la información actualizada de las entidades con las que subcontratará parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y también se cumplan los siguientes requisitos:

- i. Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. como responsable del tratamiento.
- ii. Que el contratista (encargado) y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el RGPD, debiéndose someter el subcontratista en cualquier caso a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.

En estos casos el tercero, es decir el subcontratista, tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

En cualquier caso, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a. El contratista deberá utilizar los datos de carácter personal para la finalidad indicada en los párrafos precedentes.
- b. El contratista, así como los subcontratistas en caso de que se produzca subcontratación -si estuviera previsto en la oferta o se autorice con posterioridad y además estuviera permitido en los PCAP -, deberán someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.

- c. El adjudicatario, de conformidad con la cláusula 16, deberá presentar con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración responsable en la que especifique dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos que deberá estar alineado con las indicaciones de la presente cláusula en cuanto a transferencias internacionales de datos se refiere. En este supuesto, deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de la normativa y en especial lo relativo a transferencias internacionales de datos y subcontrataciones, conforme lo dispuesto en esta cláusula.
- d. El contratista, así como los subcontratistas, deberán comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en la declaración responsable referida en la letra c) anterior.
- e. Los licitadores, de conformidad con la cláusula 25, deberán señalar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Sin perjuicio de la aplicación de las medidas de seguridad que se indicarán, el contratista deberá aplicar acumulativamente los requisitos de seguridad indicados en el PPT. Asimismo, se deberán aplicar medidas de seguridad adicionales en función de la tipología de los datos de carácter personal que trate, las medidas de seguridad, en virtud de la naturaleza de los datos tratados que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica, el coste de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de los datos almacenados así como los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso, el contratista, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, deberá adoptar:

- **Documento de Seguridad.**

El contratista deberá elaborar, disponer y actualizar un Documento de Seguridad y/o política de seguridad que recoja las medidas de índole técnica y organizativa y que deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Identificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongan el registro de actividades de tratamiento.

- Indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos.
 - Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias y/o indicaciones de seguridad, así como ante violaciones de seguridad que afecten a datos personales.
 - Las medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos.
 - Identificación del responsable de seguridad de la información y del Delegado de Protección de Datos.
 - Especificación de los controles periódicos de seguridad.
 - Identificación de los tratamientos de datos realizados por terceros en calidad de encargados de tratamiento.
- **Medidas para el control de Acceso físico.**

Indicación e implementación de medidas de protección frente al acceso no autorizado a los sistemas de procesamiento de datos, al objeto de la correcta protección del centro de datos y demás instalaciones y ubicaciones propiedad o utilizadas por el contratista.

Para ello, los usuarios podrán acceder, únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Para que el personal autorizado pueda tener acceso a las ubicaciones donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información, el contratista deberá implantar sistemas de control de acceso como podrían ser tarjetas chip, puertas con seguridad, alarmas antirrobo, cámaras CCTV, sensores de movimiento, autorizaciones de acceso según el perfil del sujeto etc.

- **Medidas para el control de Acceso lógico.**

Implementación de medidas para evitar el acceso no autorizado al sistema, así como medidas contra la lectura, copia, modificación o eliminación no autorizada de datos personales.

A estos efectos, el contratista deberá determinar las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a datos personales y a los sistemas de información, que deberán estar claramente definidas y documentadas en el Documento de Seguridad y/o política de seguridad. Asimismo, el contratista deberá adoptar medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios, tales como:

- Implementar sistemas basados en usuario/contraseña. Se recomienda el uso de sistemas de autenticación basado en doble factor.
- Implementar registros de acceso de usuarios que permitan la trazabilidad.
- Utilización de procedimientos de autenticación basados en la existencia de contraseñas y de archivos protegidos con contraseña.

- Implementar sistemas de cambio de contraseñas de manera periódica, así como de la longitud mínima de las mismas y la complejidad.
- Gestión de contraseñas para usuarios de emergencia (administrador, root, etc.) y autorizaciones temporales para empleados temporales / terceros / externos.
- En supuestos de ausencia del puesto informático de trabajo, los equipos deberán estar siempre bloqueados.
- Mecanismos que limiten los intentos de inicio de sesión reiterados y desconexión en caso de repetidos intentos fallidos o timeouts.
- Se deberán registrar los intentos de acceso y las modificaciones de autorizaciones de acceso. En el caso de que el acceso haya sido autorizado será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- Autorizaciones restringidas para el uso de programas o funciones de utilidad que eludan las medidas de seguridad.

- **Medidas para el control de Segregación.**

Adopción de medidas para el tratamiento separado de los datos personales recogidos para diferentes fines. El contratista debe adoptar medidas que aseguren la segregación de datos lógica, la existencia de sistemas separados para la producción, ensayo y desarrollo, así como implementar directrices internas para la recopilación, procesamiento y documentación de las bases de datos y la segregación de funciones del personal de los sistemas de información.

- **Medidas de cifrado de datos.**

Implementación de medidas y adopción de mecanismos de cifrado de tratamiento de datos personales, en los supuestos en que se produzcan transmisiones de datos a través de redes públicas o redes inalámbricas, para garantizar que los mismos no puedan atribuirse a un sujeto específico sin el uso de información adicional (seudonimizar) y que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros, de manera que se evite la lectura, copia, alteración o eliminación no autorizada de datos personales durante la transmisión o el transporte electrónico. Para ello, el contratista podrá utilizar medidas tales como:

- Utilización de rutinas de encriptación (encriptación de ficheros o soportes de datos).
- Encriptado de contraseñas y transmisión cifrada de datos desde o hacia redes externas utilizando protocolos de transporte adecuados.
- Documentar la descarga y transmisión de datos a través de protocolos de transferencia de archivos como FTP securizados, Firewalls y accesos remotos.

- **Medidas contra la destrucción o pérdida de datos personales.**

Implementación de medidas de protección contra la destrucción accidental o intencionada o pérdida de datos personales, tales como:

- Prohibir la realización de pruebas con datos reales, salvo que se haya autorizado expresamente y siempre que se cumplan las medidas de seguridad.
- Implementar procedimientos de realización de copias de seguridad periódicas para reconstruir la información al tiempo de producirse la pérdida o destrucción de esta.
- Verificar el correcto funcionamiento y almacenamiento de los sistemas de copias de respaldo y de recuperación de los datos, configurar los nombres para las copias de seguridad y control de inventario de copias de seguridad.
- Uso de protección contra escritura en dispositivos de almacenamiento de datos.

Por otro lado, el contratista deberá implementar medidas dirigidas a proteger la información en casos de accidentes y desastres naturales tales como:

- Implementación de planes de emergencia en caso de desastres.
- Implementación de políticas de recuperación de desastres.
- Protección contra la afluencia de agua/inundaciones.
- Sistemas de extinción de incendios.
- Pruebas periódicas de los componentes.

- **Registro de Incidencias.**

Indicación y adaptación de procedimientos de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos personales y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que la notifica, a quién se comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma, las medidas correctoras aplicadas y la comunicación de las incidencias tanto al responsable del contrato como al Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II, S.A., M. P. (privacidad@canal.madrid), en el supuesto de que hubiese afectado a datos personales y puedan ser consideradas violaciones de seguridad de datos personales.

- **Medidas relativas a los soportes que contengan datos personales.**

Implementación de medidas tales como:

- Inventariar e identificar dichos soportes y documentos, los cuales solo podrán ser accesibles por el personal autorizado.
- Adoptar, respecto de la documentación que se traslade, medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso a la información contenida en la misma.

- Cuando los soportes o documentos vayan a desecharse o borrarse, se deberán implementar medidas que imposibiliten la recuperación de la información de forma que el borrado o destrucción será irreversible, y el contratista deberá aportar un certificado de destrucción segura.
 - Cuando los soportes o documentos contengan categorías de datos especialmente sensibles, deberán ser cifrados de manera que se puedan localizar los mismos.
 - Determinar las personas autorizadas para la extracción de soportes de datos.
- **Dispositivos portátiles.**

Sin perjuicio de lo anterior, si los datos personales tratados se almacenasen por el contratista en dispositivos portátiles, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal de Isabel II, S.A., M. P. y, en todo caso, deberá garantizarse como mínimo el nivel de seguridad correspondiente al tipo de tratamiento.

- **Medidas relativas a datos recogidos en soporte papel.**

Implementación de las medidas descritas cuando los datos se recojan, traten etc. en formato papel. En los supuestos en los que por su naturaleza no pudieran ser aplicables, el contratista deberá adoptar medidas análogas tales como:

- Prohibición de realizar copias que tengan datos de carácter personal por personal que no tenga permiso para ello.
- Limitación en el acceso a información con datos de carácter personal.
- Utilización de sobres cerrados que prohíban la manipulación y acceso no autorizado a la información contenida en su interior.
- Registro de incidencias en cuanto a pérdida o destrucción de documentación que incluya datos de carácter personal.
- La documentación que contenga datos de carácter personal deberá contener criterios de archivo.
- Los locales y ubicaciones donde se almacenen los datos deberán disponer de mecanismos que obstaculicen el acceso tales como llaves, tarjetas etc. No se dejarán en los vehículos papeles o documentos con datos a la vista.
- Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.
- Realización de auditorías para verificar el cumplimiento del principio de seguridad.

- **Medidas respecto a violaciones de Seguridad de datos.**

Notificación inmediata a Canal de Isabel II, S.A., M. P., por parte del contratista, de cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos personales. En este sentido, el contratista deberá tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberá implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida. El contratista, junto con la comunicación de la incidencia, deberá aportar toda la información y documentación relevante, y en concreto, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información, en caso de que se modifique el existente a la firma del contrato.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. La comunicación como mínimo deberá facilitarse al Delegado de Protección de Datos, y al responsable del servicio y a los encargados de la Ciberseguridad en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El contratista ayudará a que Canal de Isabel II, S.A., M. P. pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos personales. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a Canal de Isabel II, S.A., M. P. a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Adicionalmente, el contratista tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad o del subcontratista -si existieran y estuviesen autorizados para tratar datos-, que tenga acceso a datos personales, únicamente pueda tratar dichos datos, siguiendo las instrucciones de Canal de Isabel II, S.A., M. P., salvo que esté obligado a ello en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros.

- **Medidas de apoyo al Responsable.**

El contratista deberá asistir a Canal de Isabel II, S.A., M. P. para responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados de las que tengan constancia, por lo que cuando el contratista reciba una solicitud de este tipo deberá comunicarlo a Canal de Isabel II, S.A., M. P. de forma inmediata y, en cualquier caso, en un plazo no superior a dos días. Esta obligación se aplicará igualmente a los ejercicios de derechos que les comunique y a las actuaciones solicitadas en su caso.

- **Telecomunicaciones.**

En el supuesto de que se vayan a transmitir categorías especiales de datos de los enumerados en el artículo 9 del RGPD a través de redes públicas o inalámbricas de comunicaciones electrónicas, la transmisión se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier mecanismo que impida el acceso y/o manipulación ilegítima por terceros.

- **Delegado de Protección de Datos.**

Si procede en aplicación de la normativa vigente, el contratista deberá designar a un Delegado de Protección de Datos, comunicando su identidad y datos de contacto a Canal de Isabel II, S.A., M. P.

- **Colaboración y Asistencia.**

El contratista deberá poner a disposición de Canal de Isabel II, S.A., M. P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula, en el RGPD, normativa española de protección de datos, así como al objeto de confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de Canal de Isabel II, S.A., M. P., de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control.

El alcance de la auditoría será en relación con los servicios y tratamientos de datos consecuencia de los servicios contratados y medidas que afecten a estos. Lo anterior sin perjuicio de la potestad de inspección de la autoridad nacional de control.

Canal de Isabel II, S.A., M. P. tendrá derecho a reclamar y a obtener del contratista, en un plazo máximo de 72 horas, computando también las horas transcurridas durante fines de semana y festivos, información relativa al dónde, cómo, cuándo y quién ha almacenado, procesado o accedido a los datos personales y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros y ubicaciones donde puedan estar tratándose los datos personales.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad e integridad de los datos, la obligación de que los mismos no vayan a ser utilizados para fines distintos del servicio acordado, así como cualquier otra medida que se vaya a adoptar para garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, debiendo aportar pruebas documentales. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., M. P., directa o indirectamente a través de terceros, podrán realizar controles para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, pudiendo ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos tratados para la prestación del servicio.

- **Confidencialidad.**

El contratista deberá garantizar el deber de secreto respecto a los datos personales que maneje o conozca como consecuencia de los servicios acordados, incluso después de que finalice el contrato.

- **Formación a empleados.**

Será responsabilidad exclusiva del contratista el comunicar a sus empleados, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones legales establecidas en materia de protección de datos y/o privacidad. En cualquier caso, la obligación al respecto de la formación se circunscribirá a aquellos empleados involucrados en los tratamientos de datos que se tengan que realizar como consecuencia del desarrollo de los trabajos contratados, así como a los empleados y personas que tengan que realizar alguna actuación para el cumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula.

Asimismo, el contratista debe garantizar que únicamente las personas autorizadas tienen acceso a los datos personales que se necesiten para la prestación del servicio, y que se han comprometido a respetar el deber de confidencialidad y que el personal a su cargo ha recibido la formación necesaria en materia de protección de datos para manejar los datos adecuadamente. El cumplimiento de esta obligación debe quedar documentado y a disposición de Canal de Isabel II, S.A., M. P.

- **Auditorías.**

El responsable de seguridad y el Delegado de Protección de Datos coordinarán con el contratista la realización de auditorías periódicas, como mínimo una vez cada dos años y/o cuando se modifique el modo o sistema de tratamiento de datos, para verificar el cumplimiento del principio de seguridad en función del riesgo, habida cuenta de que se podrían tratar categorías especiales de datos a los efectos de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos. El contratista deberá facilitar las actuaciones que sean precisas al objeto de garantizar y

confirmar el cumplimiento del principio de seguridad de los datos y deberá facilitar a Canal de Isabel II, S.A una copia del informe con las evidencias encontradas y medidas complementarias adoptadas, en su caso.

- **Garantías.**

El contratista deberá proceder a la implantación de medidas de seguridad superiores a las indicadas cuando considere que las mismas resultan aplicables en virtud del estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, los riesgos de probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas, o cuando se realice una evaluación de impacto y del resultado de la misma se desprenda la necesidad de adoptar medidas de seguridad superiores. El contratista informará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A., M. P. si considera que alguna de las instrucciones contenidas en esta cláusula infringe el RGPD.

En caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique, los utilice incumpliendo las estipulaciones de la cláusula o bien, la normativa objeto de aplicación, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, el contratista responderá directamente frente al órgano sancionador y/o frente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. y/o terceros de las consecuencias que se deriven del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto en la presente cláusula, así como en lo dispuesto en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal, exonerando a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de cualquier responsabilidad. El contratista responderá igualmente de las actuaciones de tratamiento de datos llevadas a cabo por sus subcontratistas, quienes deberán someterse a la normativa española y europea de protección de datos.

Propiedad Industrial

Corresponden a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre sus marcas, signos distintivos y demás bienes incorpóreos que autorice a utilizar al adjudicatario al amparo del Contrato. En ningún caso dicha utilización implicará la concesión de ningún derecho al adjudicatario sobre dichas propiedades.

El adjudicatario garantiza a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. que dispone de cuantos derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los medios que sean precisos y emplee para la realización de cuanto es objeto del Contrato. Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. podrá verificar este hecho en cualquier momento.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. se reserva cualesquiera otras facultades anejas a los señalados derechos y cualesquiera otros relativos a la propiedad industrial. Será propiedad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. el resultado de los servicios así como cuantos materiales y documentos (especificaciones, presentaciones, etc.) se realicen en cumplimiento del Contrato.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. será titular de todos los derechos referidos en los párrafos anteriores. Si ello fuera necesario, el adjudicatario se compromete a suscribir cuantos contratos de cesión de derechos individuales sean precisos para el cumplimiento de la legislación vigente en cada país en materias de Propiedad Industrial.

A los efectos previstos en los párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y de cualquier otro tipo y/o entregables generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y realización de las pruebas de las mismas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del Contrato serán propiedad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en cuyo poder quedarán a la finalización del Contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en la utilización de los derechos proporcionados por el adjudicatario con motivo del Contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y deberá indemnizar a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa. En todo caso, las relaciones jurídicas derivadas del Contrato se establecerán entre Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y el adjudicatario. Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. no estará contractualmente vinculado con personas distintas del adjudicatario.

Propiedad Intelectual

El adjudicatario cede en exclusiva a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. todos los derechos de propiedad intelectual que le corresponden sobre las obras realizadas en ejecución del contrato, para todo el territorio mundial y hasta el paso de los derechos al dominio público, con facultad de cesión a terceros de forma exclusiva o no, total o parcial, gratuita u onerosa.

Como consecuencia, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. ostentará el derecho a la más amplia explotación de las obras, y en concreto, los derechos exclusivos de reproducción (total o parcial, directa o indirecta, por cualquier medio y bajo cualquier forma, permanente o transitoria), distribución (bajo cualquier forma incluida la venta, alquiler y préstamo en cualquier soporte), transformación y comunicación pública (todos los actos donde una pluralidad de personas tengan acceso a la obra sin previa autorización, incluyendo a título meramente

enunciativo y no limitativo, los actos recogidos en el artículo 20.2 o cualquier otro que pueda modificar el anterior del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual).

En virtud de lo previsto, el adjudicatario garantizará a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. la explotación pacífica de las obras, por lo que deberá haber adquirido en exclusiva y con facultad de cesión a terceros los derechos de explotación de las aportaciones particulares que correspondan a los profesionales que hayan participado en la elaboración de las obras y los derechos que en su caso, pudieran recaer sobre las obras utilizadas para la ejecución del contrato, sin ningún tipo de carga y asegurando la originalidad del desarrollo de las obras. De esta forma, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. dispondrá de la totalidad de los derechos que recaen sobre las obras para proceder a su efectiva explotación.

En cualquier caso, será el adjudicatario y no Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., quien responderá de las reclamaciones que terceros puedan efectuar en base a los derechos que pudieran recaer sobre las obras. No obstante, el adjudicatario deberá indemnizar a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. por los daños y perjuicios que pueda sufrir por esta causa.

Todos los soportes físicos y demás material utilizado en la elaboración de las obras serán propiedad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. Asimismo, el adjudicatario transmitirá a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. la totalidad de los derechos de propiedad intelectual que puedan corresponderle sobre las obras. En ningún caso, la utilización que el adjudicatario pueda llevar a cabo de material propio de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en virtud de lo previsto en el Contrato supondrá la concesión de derecho alguno a favor del adjudicatario, sobre el material.

DECIMOQUINTA.- Política del sistema de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

1. Objetivo de esta política

En Canal de Isabel II, S.A., M.P. gestionamos el agua de todos con transparencia, eficiencia y sostenibilidad. Nos apoyamos en nuestros valores para cuidar un recurso de todos, esencial para la vida.

Para cumplir con la misión se establece la Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, Política) que apoya la estrategia de la empresa y proporciona un marco de referencia para el establecimiento y seguimiento de los objetivos de los diferentes sistemas de gestión que lo integran

2. Alcance y ámbito de aplicación

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo engloba a toda la organización e incluye dentro de su alcance los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, prevención de accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas, seguridad vial, calidad de la actividad de inspección técnica del conjunto de medida y calidad de la actividad de control analítico y metrológico (en adelante, Sistema de Gestión).

La presente Política es aplicable a Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como a todos sus empleados, incluido el personal directivo, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad o ubicación geográfica, al Consejo de Administración y a los terceros proveedores que integran su cadena de suministros.

La presente Política constituirá una referencia para todas las entidades que integran el Grupo Canal de Isabel II, sin perjuicio de las especialidades de cada una de ellas, con objeto de garantizar la uniformidad en esta materia dentro del Grupo.

3. Estrategia y principios del Sistema de Gestión

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo se establece teniendo como referencia el propósito y el contexto de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, y sirviendo como apoyo para alcanzar los objetivos definidos en sus planes. Esta Política refleja el compromiso de la dirección con la correcta gestión y el interés de la Sociedad.

Canal de Isabel II, S.A., M.P. se compromete a la mejora continua del Sistema de Gestión, al cumplimiento de sus objetivos, a la realización de auditorías, revisiones y, de conformidad con los principios contenidos en la Política de Sostenibilidad, a impulsar la aplicación sistemática y transparente de los siguientes principios:

- Empresa pública de referencia: Ser empresa pública de referencia de la Comunidad de Madrid.
- Ciclo integral del agua: Trabajar para gestionar eficientemente la totalidad del ciclo integral del agua en toda la Comunidad de Madrid, desarrollando una estrategia para la innovación que permita liderar los retos del sector.
- Satisfacción de clientes, usuarios y entidades locales: Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y entidades locales, asegurando un nivel de excelencia en la

cantidad, calidad, continuidad del servicio y atención. Impulsar la transformación digital para una gestión más cercana y eficaz.

- **Gestión Sostenible:** Realizar una gestión rigurosa y transparente durante todo el ciclo de vida de las actividades, considerando sus riesgos y asegurando unas tarifas suficientes, progresivas, asequibles y solidarias, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial. Mantener, innovar y planificar nuestras dotaciones, infraestructuras y servicios, renovándolas y adaptándolas a los cambios necesarios y a las futuras necesidades de la sociedad.
- **Medio ambiente:** Contribuir a la protección del entorno minimizando el impacto ambiental en todos nuestros procesos, favoreciendo la economía circular, el uso eficiente de los recursos y la energía, potenciando su generación renovable y previniendo la contaminación.
- **Nuestros profesionales:** Dotar a la plantilla de la formación y capacitación necesarias y apoyar a nuestros profesionales, atrayendo, reteniendo y fomentando el talento.
- **Buen gobierno:** Gestionar todas las actividades con el compromiso de cumplir los requisitos legales y normativos, así como cualquier sistema de buenas prácticas que Canal de Isabel II, S.A., M.P. suscriba o se comprometa a cumplir, incluidos los establecidos por los organismos que otorgan reconocimiento. Fomentar una cultura de ética e integridad actuando conforme a los principios incluidos en el Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II y asegurar que las actividades se llevan a cabo de manera imparcial y competente.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de todas las actividades, fomentando la cultura preventiva, la seguridad vial, eliminando los peligros, reduciendo los riesgos y proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud. Informar, consultar, formar y hacer partícipes a los trabajadores y sus representantes en la gestión de la seguridad y salud.
- **Emergencias y autoprotección:** Planificar la respuesta ante situaciones de emergencia, adoptando los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático. Elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios. Identificar y evaluar los riesgos de accidente grave en el que intervengan sustancias peligrosas, mejorando de forma permanente su control, y garantizando un elevado nivel de protección de la salud humana, el medio ambiente y los bienes.

4. Ejecución y seguimiento de la Política.

Corresponde al Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A., M.P. la determinación de la Política, previo informe de la Comisión de Sostenibilidad y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Para el desarrollo de esta Política se podrá elaborar un Manual del Sistema de Gestión que será aprobado por el consejero delegado, así como el correspondiente procedimiento, que se aprobará según lo establecido en la normativa estatutaria e interna de la Sociedad.

5. Aprobación y publicidad.

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A., M.P., previo informe de la Comisión de Sostenibilidad y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su reunión de 28 de noviembre de 2024.

Esta Política deja sin efecto la anterior Política del Sistema de Gestión de Canal de Isabel II, S.A., M.P. aprobada el 23 de junio de 2021 y la anterior Política de la Calidad del Área de Inspección aprobada el 13 de diciembre de 2021.

La Política se publicará dentro de la organización a través de la intranet corporativa y estará disponible para las partes interesadas en la página web corporativa de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad, o de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, o por propia iniciativa, previo informe de las dos Comisiones, tiene el compromiso de actualizar esta Política con la frecuencia necesaria para asegurar que sus contenidos se ajusten a las cuestiones más relevantes para la Sociedad en cada momento y para asegurar su efectividad, así como para lograr su adaptación a las modificaciones normativas que se produzcan.

La revisión, en todo caso, se producirá cada dos años desde la fecha de su aprobación.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, será informado del funcionamiento del Sistema de Gestión, a cuyos efectos la Dirección de Recursos deberá reportar a las mencionadas comisiones de forma periódica, al menos, anualmente.

DECIMOSEXTA.- Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad.

El Convenio Colectivo efectivamente aplicado a los trabajadores del actual contratista de Canal de Isabel II, S.A., M.P. establece la obligación de que el nuevo adjudicatario del contrato se subrogue en los derechos y obligaciones laborales de dichos trabajadores. Dicho convenio no establece diferencias retributivas por razón de género. El adjudicatario del contrato objeto del presente procedimiento deberá respetar dicho derecho de subrogación en los términos y condiciones en que esté configurado en el referido Convenio. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP se detalla en el Anexo X la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación.

DECIMOSÉPTIMA.- Política de Prevención de Riesgos Laborales: obligaciones del contratista.

Será de aplicación a este contrato la Política de Prevención de Riesgos Laborales que figura en la Cláusula 31 bis del PCAP.

DECIMOCTAVA.- Régimen Jurídico.

El presente Contrato tiene carácter privado. El Contrato está sujeto al Libro primero del RD-LCSE y en su defecto al derecho privado. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en el PCAP a la LCSP.

Las reclamaciones que se presenten por infracción de las normas contenidas en el RD-LCSE se tramitarán de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título VII del Libro primero del RD-LCSE. Las resoluciones recaídas en el correspondiente procedimiento podrán ser impugnadas ante la Jurisdicción contencioso-administrativa.

Para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción del contrato, será competente el orden jurisdiccional civil. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente para la resolución de dichas controversias, a la competencia de los juzgados y tribunales de Madrid capital.

Siendo cuanto antecede, expresión de la voluntad de ambas partes, así lo otorgan, y en prueba de conformidad, lo firman en la fecha indicada.

POR CANAL DE ISABEL II, SOCIEDAD
ANÓNIMA, M.P.

POR SERVIFORM, S.A.

Firmado electrónicamente por: Gonzalo José Bardón
Fernández-Pacheco
En la fecha y hora 18.06.2026 13:37:07 CEST

Firmado por ***0760** IGNACIO
RUFO (R: ****5098*) el día
18/06/2026 con un certificado
emitido por AC Representación